

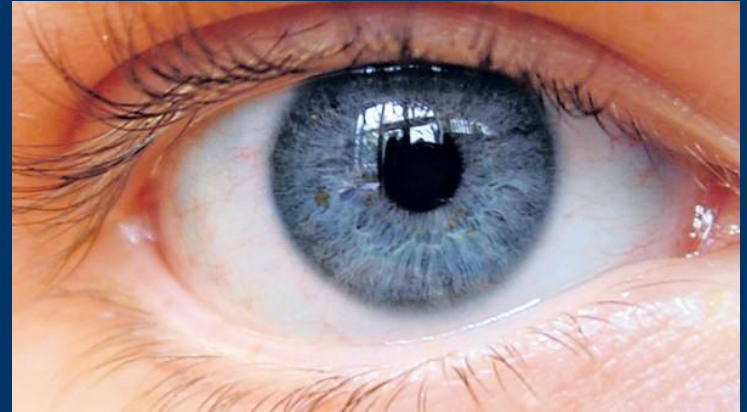


# **Jak veřejnost vnímá, chtěla by a měla by vnímat ZZS**

**Jan Bradna  
Radek Mathauser**

# Obsah sdělení

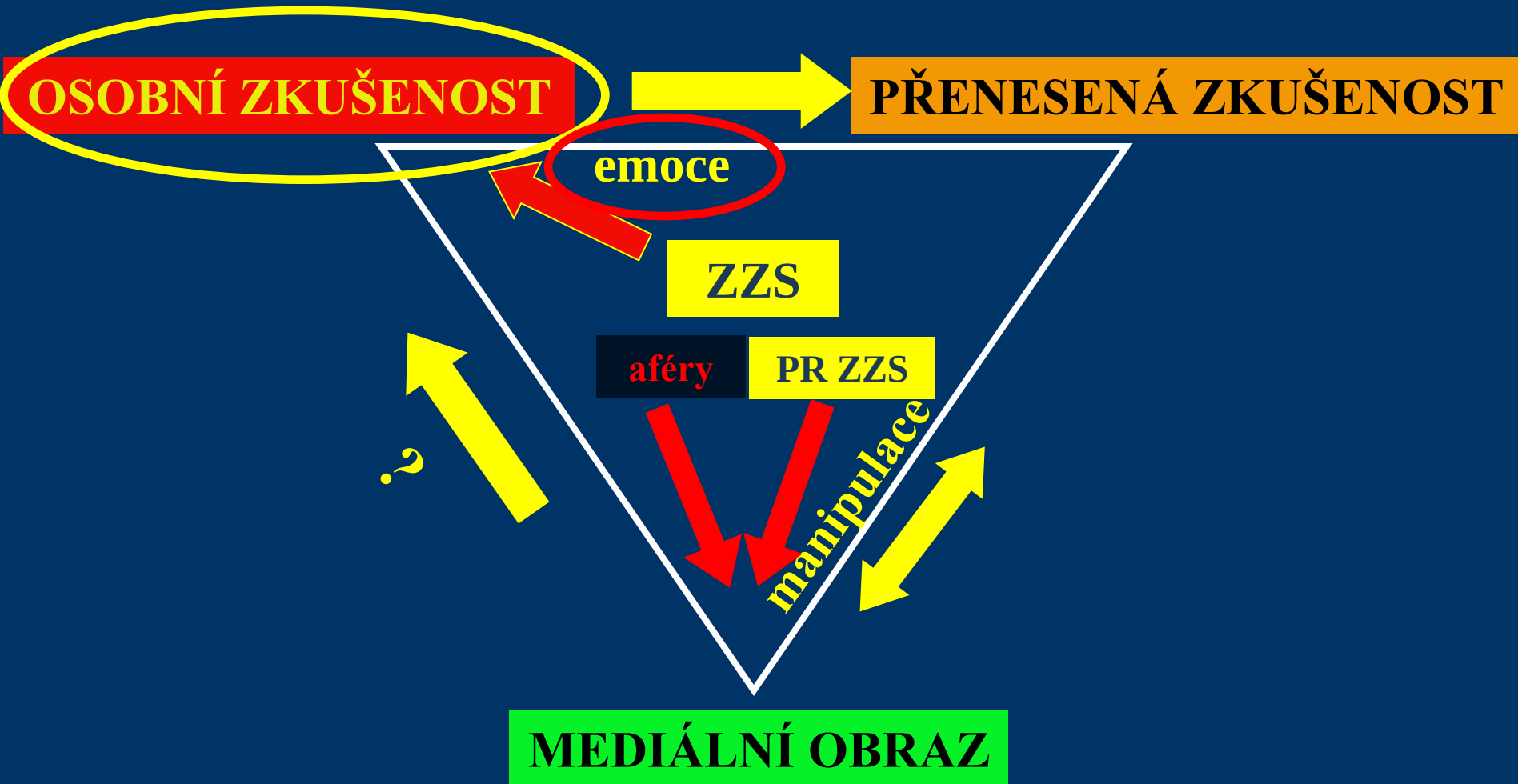
- Jak nás společnost vidí...
- Jak nás chce vidět...
- Jak by nás měla/mohla vidět...



# **Determinanty vztahu ZZS a veřejnosti**

- **Osobní zkušenost**
  - čistě individuální
- **Přenesená zkušenost**
  - rodiče / děti / příbuzní / přátelé
- **Mediální obraz**
  - zpravodajství / filmy / televize / (PR)

# Vztahový trojúhelník



# Protože služba je...

- **různorodá a neoddělitelná**
  - **VŽDY** vznik interakcí dvou a více...
- **nedělitelná**
  - vznik a spotřeba zároveň
- **pomíjivá**
  - v UM obzvlášť...
- **nehmatatelná**
  - těžko se měří, nelze se předzásobit

# Co veřejnost vidí ? (je schopna)

- **Profesionalitu**

- medicínsko / diagnostickou ( ?? )
- technickou ( ! )
- právní ( ! )
- komunikačně - eticko - psychologickou ( !! )

# Co chce vidět - pocít'ovat?

- **Pocit bezpečí**

- útočiště / profesionalitu / nadhled / toleranci

- **Převzetí odpovědnosti „za něčí zdraví“**

- § 150

# Jak ovlivnit to co uvidíš...

## • Communication

- **image**

-  **srozumitelnost / struktura hovoru**
  - **styl jízdy / parkování / použití VRZ**
  - **kondice / vzhled / úprava**
  - **pozdrav / představení / vykání-tykání**
  - **chování**
  - **následná péče**
- 

# = renomé



# Jak ovlivnit to co uvidí...

- **Convenience („komfort“, přívětlivost)**

-  neverbální složka - tón / rychlost / vztah
- úcta / respekt / citová podpora
- tempo komunikace - ošetření
- tělesné pohodlí – analgezie / teplo / transport
- zapojení rodiny – účast / doprovod
- informace – přiměřenost / pravdivost
- kontinuita péče





**„naši pacienti si nás nevybrali,  
to my jsme si vybrali být tu  
pro ně...”**

*motto kurzu Pre-hospital Trauma Life Support*

# Literatura

1. Billittier, A., & al, e. (2000). The lay public's expectations of prearrival instructions when dialing 9-1-1. *Prehospital emergency care*, 4, stránky 234-237.
2. Clawson, J. (2002). Emergency Medical Dispatch. V A. Kuehl, *Prehospital Systems and Medical Oversight*. Dubuque, IO: Kendall/Hunt Publishing Company.
3. Čepická B., Šimek J. (2008). *Psychologický a etický rozměr práce operačního střediska*. Kladno: Územní středisko záchranné služby Středočeského kraje.
4. Kotler P., Armstrong G. (2003): *Marketing*. Praha: Grada
5. Mathauser, R. (2008): *Malé zamyšlení nad atributy profesionality (nejen) zdravotnického záchranáře*. Vedení lékařské praxe, Praha: Verlag Dashöfer, část 4, kap. 1.3, str. 1-11
6. Pokorná, M., Sukupová, P., & Neumann, P. (2006). Jak pohlíží na neodkladnou resuscitaci v PNP nejbližší okolí postiženého pacienta. *Konference o PNP v ČR (EU) ke 150. výročí založení ZZS HMP - ÚSZS*. Praha: ZZS HMP - ÚSZS.
7. Pindešová, E., Pokorný, V.: *Možnosti psychologie v procesu vysokoškolského vzdělávání manažerů a jejich poradců*. Přednáška (online) (cit.2008-09-09) pindesova.pdf
8. Pulliam, P. (2008). Discovering the patient's definition of a medical emergency. Mississippi: The University of Mississippi Medical Center.
9. Uhlíř, M. (2008). Ale já nechci sanitku! V *Sborník abstraktů celostátní odborné konference Urgentní příjmy v systému urgentní medicíny – kam kráčíme?* Praha: Life Support s.r.o.
10. Uhlíř, M., & Koubová, M. (2010). Rozdíly ve vnímání závažnosti zdravotního stavu z pohledu pacienta a z pohledu personálu oddělení urgentního příjmu. V *Operační řízení ve zdravotnictví 2010 - sborník přednášek společného česko-slovenského kongresu* (stránky 33-35). Praha: Life Support s.r.o.
11. Zákon 40/2009 Sb. – trestní zákoník

# GENERATION MOUSTACHE

CHOOSE YOUR WEAPON



THE TRUCKER



THE REGENT



THE BOX CAR



THE CONNOISSEUR



THE ABRACADABRA



THE WISP



THE UNDERCOVER  
BROTHER



THE ROCK STAR



THE AFTER EIGHT

  
MOVEMBER.COM